



PERSPECTIVA TÉCNICA DE IMPLEMENTACIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

CÓDIGO
01B01C03

DURACIÓN
60 horas

NIVEL DE FORMACIÓN
Medio

Dirigido a

Profesionales de la comunicación y el marketing o que quieran transformar digitalmente la empresa, poniendo especial énfasis en Director Digital, responsable de los equipos informáticos, responsables técnicos del desarrollo de los sistemas de información y Director Ejecutivo.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá el concepto de la transformación digital, abarcando aspectos como las técnicas para conocer al cliente, las metodologías ágiles, a disminuir los riesgos y mejorar el rendimiento de las personas en la transformación de las organizaciones, así como a elaborar un plan de transformación.

COMPETENCIAS

1. Identificar adecuadamente los conceptos claves de la transformación digital, y cuales los pilares del cambio.
2. Como conocer a tu cliente, como gestionar la información y el significado de tener al cliente en el centro.
3. Saber realizar adecuadamente la modificación, creación y gestión de nuevos procesos, usando metodologías ágiles, para la automatización y la integración de proveedores.
4. Analizar la importancia que tienen las personas en la transformación de las organizaciones, la estructura de la empresa, analizar su resistencia al cambio, como potenciar el trabajo el equipo para disminuir los riesgos y mejorar el rendimiento.
5. Proporcionar los pasos a realizar para conseguir los cambios necesarios para llevar a buen fin un plan de transformación en la organización.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Conocer como el mundo digital rodea a la empresa.
2. Saber cómo se están cambiando los negocios por la transformación digital.
3. Identificar que tecnologías son el motor de la transformación en el mundo en la actualidad.
4. Analizar qué papel juegan las personas en la transformación digital.
5. Comprender que están surgiendo nuevos modelos de negocios.
6. Conocer como las tareas rutinarias y operaciones se ven afectadas por las nuevas tecnologías.
7. Conocer a tu cliente y saber utilizar la información que nos proporcionan.
8. Aprender el cambio de paradigma, que significa tener al cliente en el centro.
9. Conocer la evolución del marketing digital y su evolución a la personalización.
10. Conocer los conceptos de Omnicanaliada, Control impacto, Visión unificada.
11. Identificar las tareas que son replicables en los procesos.
12. Identificar y desarrollar adecuadamente los procesos, cambiando el enfoque hacia el cliente.



PERSPECTIVA TÉCNICA DE IMPLEMENTACIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

13. Aprender técnicas ágiles que ayuden a cambiar los procesos.
14. Aprender a los conceptos básicos de SCRUM.
15. Aprender a sintetizar el modelo de negocio, con la metodología CANVAS.
16. Aprender a realizar procesos y prototipos a partir del diseño final.
17. Aprender a diseñar contratos con proveedores a partir de los KPI establecidos.
18. Desarrollar habilidades para comunicar dependiendo del interlocutor.
19. Analizar como las personas reaccionan frente a los cambios.
20. Potenciar y gestionar la resistencia al cambio, para convertirla en motor.
21. Conocer como el modo de colaboración por proyectos ayuda a identificar riesgos y gestión de problemas.
22. Conocer la importancia de los cambios organizacionales, y como afectan a la comunicación y los proyectos.
23. Desarrollar una estrategia de transformación que incluya a todas las áreas.
24. Aprender a como cambiar una experiencia de cliente.
25. Vamos a cambiar un producto o servicio, KPI.
26. Aprender a planificar los cambios en los procesos, evaluación del impacto.
27. Conocer la gestión de cambios, versiones y servicios desde la metodología ITIL.
28. Implantar la mejora continua como parte del día a día.
29. Niveles de Servicio, SLA, OLA. Definición, seguimiento y cumplimientos.

CONTENIDOS

Unidad 1. Conceptos claves

1. El mundo digital que rodea a la empresa
 - 1.1 Evolución de la tecnología, evolución del mundo
2. La transformación digital en los negocios
 - 2.1 ¿Qué es un modelo de negocio?
 - 2.2 ¿Qué beneficios nos aporta la transformación digital?
3. Las tecnologías de la transformación digital
 - 3.1 Tecnologías disruptivas.
4. Las personas en la transformación digital
5. Modelos de negocio
 - 5.1 Oportunidades que nos brinda la digitalización.
6. Gestión de Operaciones

Unidad 2. El Cliente

1. Conocer a nuestros clientes y saber utilizar la información que nos proporcionan



PERSPECTIVA TÉCNICA DE IMPLEMENTACIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- 1.1 Técnica de Marketing. Segmentación
- 1.2 Pasos para entender a nuestros clientes

2. Aprender el cambio de paradigma, que significa tener al cliente en el centro

3. ¿Qué es el marketing?

- 3.1 ¿Cómo ha evolucionado?
- 3.2 El marketing orientado a empresas y a clientes

4. Conocer los conceptos de Omnicanalidad, Control impacto, Visión unificada

4.1 ¿Qué es omnicanalidad?

Unidad 3. Creación de Nuevos Procesos

1. Identificar las tareas que son replicables en los procesos

1.1 Las partes funcionales de la automatización

2. Identificar y desarrollar adecuadamente los procesos, cambiando el enfoque hacia el cliente

3. Aprender técnicas ágiles que ayuden a cambiar los procesos

- 3.1 Las metodologías ágiles
- 3.2 ¿Cuáles son los tipos de metodologías ágiles más utilizados en las empresas actuales?

4. Aprender a los conceptos básicos de SCRUM

- 4.1 ¿Cuáles son los rituales o eventos que caracterizan a la metodología SCRUM?
- 4.2 ¿Quién forma parte del equipo scrum?
- 4.3 ¿Cómo es el flujo de trabajo en SCRUM?

5. Aprender a sintetizar el modelo de negocio, con la metodología CANVAS

6. Aprender a realizar procesos y prototipos a partir del diseño final. Desing thinking

- 6.1 Fases del proceso de Desing Thinking
- 6.2 ¿Cuáles son los roles en esta herramienta?

7. Aprender a diseñar contratos con proveedores a partir de los KPI establecidos

Unidad 4. Las Personas

- 1. Formas de comunicar
- 2. Adaptación al cambio
- 3. Los empleados, motor del cambio
- 4. Colaboración multiproyectos



PERSPECTIVA TÉCNICA DE IMPLEMENTACIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

5. Cambios organizacionales

Unidad 5. Plan de Transformación

1. El negocio y las distintas áreas
2. Cambios en la experiencia de usuario
3. Cambios en productos y servicios
4. Cambios en procesos
5. Formas de implementar los cambios desde la mirada de it
6. Metodologías ágiles y mejora continua
7. SLA o Service LEVEL AGREEMENTS